



# 全天候“在线”为春节供暖保驾护航

济南东泰热力:为用户送去春天般的温暖

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 任玉停  
通讯员 韶广 徐丕波

服务人员24小时在岗  
及时走访维修

春节期间,走进东泰热力公司的调度中心看到,工作人员坚守工作岗位,各项工作有序开展,全力保障春节期间供热工作万无一失。

“我们坚持领导节日带班,生产调度、客服热线和供热服务人员24小时值班制度,严格维护抢修和供热运行、服务人员值班纪律,服务站38名供热管家、260余名维修服务人员坚守岗位,随时处理设备异常和用户家中供暖问题。”济南东泰热力有限公司相关负责人表示,东泰热力立足保供热、保民生,针对居民在供热方面的需求以及反馈的问题,及时进行走访和维修,确保用户满意。

据悉,春节假期七天,东泰热力所辖18个供热服务站接听用户求助电话1198个,入户服务368次,处理楼内管道井及用户室内供热设施泄漏221次、更换入户阀门35个,清理入户滤网369个。公司客服热线96789接听用户来电180个,较去年春节假期下降21.4%,转派12345求助工单14张,较去年春节假期下降41.7%,工单处结率达到100%,接到12345市民热线表扬工单14张。

真诚的服务得到了市民的

春节期间,供暖是否达标,关系着千家万户的幸福感,为了保障节日期间供热运行安全平稳,济南东泰热力有限公司的职工24小时坚守在岗位上,加强供热负荷调度和设备巡检,积极开展入户服务,为用户送去了春天般的温暖,让市民度过了一个欢乐、祥和、温暖的新春佳节。



春节期间,济南东泰热力工作人员坚守在工作岗位。

褒奖。“今年春节家里很暖和,热力公司的服务态度也很好,出现问题能够及时维修。”家住尚品燕园的市民张女士说道。

## 加强管网巡检力度 排查设备安全隐患

为确保供热设备的安全与平稳运行,东泰热力公司加强了对供热管网的巡检力度。在春节前,东泰热力公司开展了为期一周的设备安全隐患排查和供热

站文明卫生检查工作,检查并消除了安全隐患11条,文明卫生整治6条。提前做好备品备件采购,增加维护抢修常用材料库存量。为春节期间供热系统安全稳定运行、温馨服务用户提供了有力的保障。

春节期间,东泰热力公司供热巡线人员坚持定时巡检,针对临时处理的漏点和老旧管网中的阀门、补偿器处等易发生泄漏的部位认真加强巡查。共发现并处理上海花园、周庄新园等老旧

公司客服、小区物业和业主邻居多方联系,最终找到业主亲属到现场见证并让开锁公司打开房门为其维修好暖气管道,及时恢复了整栋楼供热,赢得了业主和邻居的感谢。

## 多措并举防控疫情 保障客服和人员安全

针对当前疫情防控形势,东泰热力公司认真执行上级主管部门文件政策,多措并举把握防控节奏。一是提前采购了15天用量的防疫物资发放至各服务点、工作场所,以保障客户服务和入户维修人员安全。二是严控进出济南市员工及其家属提前报备、核酸检测和居家隔离措施,以防万一。三是鼓励员工就地过年,不外出旅游、探亲,减少聚集、减少乘坐公共交通工具等行为,减少感染源。四是各工作场所、服务点要严格执行消毒、测温要求,外出维修服务回来要及时消毒、洗手,防止病毒传播。较好地完成了春节期间用户服务、疫情防控等工作。

而在除夕当天,东泰热力公

司的供热管家仍然坚守在岗位上,并且在例行巡检时发现电建一公司宿舍一户家中漏水流到楼梯间,敲门无人应答,拨打用户电话得知业主已回老家过年。因该小区供暖系统属串联布置无法单独隔离,供热管家只好将整栋楼进行了隔离,以减少用户及邻居家被淹损失。而为不影响其他用户供热,经济南东泰热力

“2021年,东泰热力全体员工将发扬‘三牛’精神,当好‘孺子牛’,一心为民,切实解决用户供热实际问题;当好‘拓荒牛’,创新发展,拿出敢为人先的精神,不断解放思想、与时俱进;当好‘老黄牛’,扎实实地干好每一项工作,更好地践行‘真情服务温暖相伴’的服务理念。”济南东泰热力有限公司相关负责人表示。

济南港华燃气春节“不打烊”,24小时日夜坚守岗位

# 舍小家为大家,守护千家万户燃气安全



济南港华燃气人春节假日坚守岗位,保障燃气安全。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 夏侯凤超  
通讯员 马欣欣

除夕之夜,齐鲁大地流光溢彩。团圆饭已上桌,春晚即将开幕,此时此刻,此情此景,华灯初上万家乐,幸福满满中国年。当你和家人相聚一堂其乐融融时,当你与挚友觥筹交错欢声笑语时,有这样一群人,舍小家为大家,坚守在工作岗位上,他们就是济南能源港华人。

春节“不打烊”,24小时接听热线。济南能源港华燃气呼叫中心的热线员们默默守候在电话机前,这里全年无休,永不打烊,只

为您提供帮助。春节期间热线及各服务大厅受理业务及咨询4376人次,有效解决了客户诉求,提升了客户满意度。

24小时安全巡检,保障市民平稳过年。管网运行部、客户维修中心、东区服务中心、场站运行部、安通公司等一线安全运维部门(单位),严格值班值守,对主次干道、重点场所,强化巡查监护,时刻保障燃气设施安全稳定运行,春节期间累计户外巡视9242.82公里,为泉城市民安全稳定过节做出了积极贡献。

有问题,24小时抢修维修。春节期间,维修员们依然坚守在工

作岗位,像往常一样查看系统维修工单,处理解决客户报警问题。是他们24小时全年无休,让燃气抢险维修、开通点火等客户诉求得以及时满足;燃气抢险30分钟内到达,客户诉求1小时内响应当班处结,是他们对客户风雨无阻的承诺。春节期间累计处结抢、维修工单1363个,有力维护了安全稳定大局。

还有24小时的日夜守候。场站运行部作为城市燃气的“守夜人”,他们配合市区用气情况,实时调压,春节期间昼夜调压达十余次,有效保障了市区气源安全平稳供应。

留济过年不回家,但是港华



客服人员24小时接听热线,有效解决客户诉求。



维修人员24小时随时抢修,维护燃气供应安全稳定。

人的“年味儿”一点都不少。写一封家书,纸短情长,虽远隔千里,却心与心相连;读一本好书,身体和心灵,总有一个在路上;看一场电影:这样的春节,才叫“有声有色”。

唯有担当才能立业,唯有实干才能成业。春节期间,济南能

源港华燃气累计1280人次坚守在工作岗位,枕戈待旦,只为守护万家燃气安全。新的一年,济南能源港华燃气全体干部职工将继续攻坚克难、砥砺奋进,下大力气做实做细燃气事业,为泉城发展、百姓幸福贡献应尽的责任和力量!